**大堂经理岗试题（九）**

**任务1、服务礼仪接待 （共40分）**

**任务说明：**

在以下各题所给出的多个选项中，至少有1个选项符合题目要求，请勾选你认为正确的选项。

1、标准服务礼仪中，关于眼神的表述，正确的是（ ）。

A. 注视客户的双眼，表示出对客户的关注，以及对客户所讲的话正在洗耳恭听

B. 与客户较长时间交谈时，以客户的整个面部为注视区域

C. 与客户相距较远并站立服务时，一般以客户的全身为注视点

D. 在递接物品时，应注视客户的手部

E. 注视客户的面部时，最好不要聚焦于一处，而以散点柔视为宜

2、客户等候椅摆放要方便客户进出，一般设置（ ）联排椅。

A. 二座

B. 三座

C. 四座

D. 五座

3、关于有效倾听的技巧，表述正确的是（ ）。

A. 倾听中要有诚心，不要假装听，要抱着热情和负击的态度进行倾听

B. 要有耐心，不要轻易打断客户的讲述，更不要匆忙做结论

C. 同时要有同理心，以沉默表明理解客户内心的痛苦

D. 要关注客户的语音语调和内在情绪变化，不漠视客户的痛苦

E. 做一个主动的倾听者，并做好相应记录

4、关于微笑的表述，正确的是（ ）。

A. 微笑是服务人员在工作岗位上的一种标准表情

B. 应是发自内心的笑，笑得真诚、适度、合时宜

C. 表达出友善、诚值、和蔼、融洽等美好的情感

D. 放松自己的面部肌肉

E. 使嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈凸形

5、对客户的五声服务，是指（ ）。

A. 来有迎声

B. 问有答声

C. 帮有谢声

D. 怨有歉声

E. 走有送声

6、当遇到客户投诉某一问题，预计答复时间最多需2天，但也有可能1个小时就能解决，再给客户承诺时，恰当的说法是（ ）。

A. 两天以后再说吧

B. 很快，说不定1小时就能解决

C. 请留下您的电话,2天以后下午5:00 前，我给您一个准确的答复

D. 说不准，最多2天，也可能1小时，谁知道

7、在网点，由于上一位客户办理的业务很复杂，某客户已经等了40分钟，面对该客户，你认为最恰当的说法是（ ）。

A. 对不起，耽误您时间了

B. 不怨我,刚才那位客户填单太慢了

C. 您好，感谢您40分钟的耐心等待

D. 实在抱歉，都怨我,我给您鞠个躬吧

8、当一位客户到大厅大声投诉ATM取到假钱时，以下表述正确的是（ ）。

A. “我们的ATM不会有假钱!”

B. “对不起，都是我们的错!”

C. “对不起．我没听清您的意思，请跟我到办公室慢慢说。”

D. “要么你住嘴，要么我报警!”

9、握手礼仪的标准是（ ）。

A．握手的姿势强调“五到"，即:身到、笑到、手到、眼到、问候到

B．握手时双方上身微微前倾，面带微笑,右手相握

C．伸手先后顺序是下级在先、客人在先、女性在先

D．握手时间一般在2、3秒或4、5秒之间为宜

E．握手力度足够大

10、关于投诉处理中，语言技术使用表述错误的是（ ）。

A. 要保持适中的语速,坚持平和中有激情、耐心中有爱心的语气

B. 避免不耐烦口气外露，并保持热情和自信

C. 尽量使用专业术语，提高专业水准

D. 同时注意语言的简洁，逻辑清晰，体现专业水准

**任务2、客户情绪安抚 （共20分）**

**任务说明：**

客户气喘吁吁来我行询问该如何修改银行卡密码？此时柜台无人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，予以解答。

**任务3、异议及投诉处理（共25分）**

**任务说明：**

客户到我行办理公司对公存款业务，因其他工作人员一直推荐客户办理信用卡。客服很反感，导致投诉。此时作为大堂经理的你应该如何妥善处理？

**任务4、客户询问服务处理 （共20分）**

**任务说明：**

客户来我行询问，办理现金业务是否可以填写我老公的姓名？此时柜台有两人在办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问予以解答。

​

**任务5、客户分流与引导 （共20分）**

**任务说明：**

客户来我行想要办理单位缴纳现金10000元业务。此时柜台无人办理业务，请正确引导。

**任务6、上门服务 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人结算业务，同时询问，家中老人由于摔伤腿无法前来网点办理怎么办？此时柜台有一人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，予以解答并正确引导。

**任务7、应急处理预案 （共25分）**

**任务说明：**

一位美国客户来我行办理公司银行本票结算业务，排队时发生挤兑事件，客户受惊。大堂经理应该如何妥善处理？

**任务8、投资营销转介 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行表明自己是高层职位，希望推荐一些优质的投资产品。此时柜台有两人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，予以解答。